



DEPARTAMENTO DE ESTADO

Número: 7886

Fecha: 2 de julio de 2010

Aprobado: Hon. Kenneth D. McClintock
Secretario de Estado

**COMPañÍA DE
TURISMO**
GOBIERNO DE PUERTO RICO


Por: Eduardo Arosemena Muñoz
Secretario Auxiliar de Servicios

REGLAMENTO DE PARADORES

8 de abril de 2010

Artículo 1 – Base Legal

Este Reglamento se promulga en virtud de las disposiciones de la Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada, mejor conocida como la “Ley Orgánica de la Compañía de Turismo de Puerto Rico” y la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.

Artículo 2 – Título

Este Reglamento se conocerá y podrá ser citado como el “Reglamento de Paradores.”

Artículo 3 - Propósito

El propósito fundamental de este Reglamento es fomentar el Programa de Paradores de Puerto Rico para así desarrollar una red de unidades de alojamiento, fuera de la Zona Metropolitana, que operará en coordinación con y bajo la supervisión de la Compañía de Turismo. Mediante este Reglamento se promoverá nuevos destinos representativos de nuestra historia, cultura e idiosincrasia por medio de su localización y ambiente, y de la hospitalidad puertorriqueña. El denominador común que ha de identificar los Paradores de Puerto Rico, es la excelencia en el servicio y la calidad de las instalaciones.

Artículo 4 – Definiciones

- A. Compañía – significa la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- B. Director - se refiere a Director Ejecutivo de la Compañía de Turismo.
- C. Hospedería – significa cualquier instalación o edificio, grupo o parte de un edificio o instalación, que opera principalmente en interés del turismo para el alojamiento de huéspedes, mediante paga.

D. Parador(es) – significa hospedería acogida al Programa de Paradores, formando parte de una red de alojamientos ubicadas fuera de la Zona Metropolitana, bajo la supervisión de la Compañía. Promueve nuevos destinos representativos de la historia, ambiente, cultura, idiosincrasia y hospitalidad puertorriqueña. Las hospederías del Programa de Paradores puede constituir cualquiera de las siguientes instalaciones: Casa de Huésped, Hotel o Villa Turística. Contarán con un mínimo de siete (7) habitaciones y un máximo de setenta y cinco (75) habitaciones.

E. Programa de Paradores - Programa adscrito a la Compañía de Turismo de Puerto Rico el cual demarca a una hospedería como un parador.

Artículo 5 – Requisitos de Admisión del Programa de Paradores de Puerto Rico

Las hospederías que deseen participar en el programa de Paradores de Puerto Rico deberán cumplir con los siguientes requisitos:

A. Excelencia de Servicios / Calidad de Instalaciones

El servicio cordial, esmerado, personalizado, eficiente y profesional, así como la calidad de las instalaciones y óptimas condiciones de mantenimiento serán requisitos indispensables para acogerse a los beneficios del Programa de Paradores y para mantenerse activamente participando una vez admitido.

B. Estándares de Servicio

La hospedería deberá cumplir con el estándar mínimo de calidad de servicio que se hace formar parte de este Reglamento como Anejo A, conforme a lo establecido por el Director Ejecutivo de la Compañía.

C. Localización

La hospedería deberá radicar:

1. En un área fuera de la Zona Metropolitana, que disponga, como parte integrante de su ubicación geográfica o dentro de las inmediaciones, una serie de atractivos naturales, artificiales o ambos, que estén actualmente desarrollados o que tengan un potencial turístico, tales como: playas, lagos, bahías, lugares históricos y parajes de gran belleza natural.
2. En las inmediaciones de un destino turístico que la Compañía interese desarrollar.

D. Arquitectura y Diseño

La arquitectura deberá estar a tono con el área donde ubique y su diseño se adaptará al ambiente natural del lugar. En aquellos casos donde se haya utilizado una estructura existente, se respetará al máximo el valor arquitectónico o histórico que pueda tener la estructura original. Si la hospedería radica en una zona de interés turístico o en una zona histórica, la Junta de Planificación a tenor con las disposiciones de la Ley Núm. 213 del 12 de mayo de 1942, según enmendada, y de la Ley 8 del 8 de junio de 1972, según enmendada, dispondrá sobre las características de la estructura a erigirse, reconstruirse, ampliarse, alterarse, restaurarse, demolerse o en cualquier modo desarrollarse dentro de las antes mencionadas zonas. Se tomará además, en consideración, la participación del Instituto de Cultura Puertorriqueña provista en la Ley Núm. 89 del 21 de junio de 1955, según enmendada.

E. Actividades de Entretenimiento:

La hospedería ofrecerá a sus huéspedes una diversidad de actividades y entretenimientos propios del área donde ubique y aprovecharán al máximo las amenidades que ofrezcan su medio ambiente, suplementándolas con las de otros Paradores, según aprobadas y coordinadas por la Compañía. La

hospedería tendrá disponible para distribución material informativo sobre las actividades y entretenimientos antes mencionados.

F. Ambiente Familiar

Las hospederías crearán un medio acogedor y cordial que atraiga la visita y la estadía de familias en busca de hospitalidad y convivencia conforme a la idiosincrasia, usos, costumbres y la tradición puertorriqueña. Se prohíben los casinos y aquellos juegos de azar según dispuestos en la Ley de Juegos de Azar y su Reglamento, o en cualquier Ley o reglamento sucesor. Además, se prohíbe cualquier maquina de juego o entretenimiento que este en contravención con lo establecido a la Ley de Juegos de Azar y/o a cualquier otra ley.

G. Instalaciones

Las instalaciones de alojamiento estarán a tono con los estándares establecidos por la Compañía.

H. Habitaciones

Las hospederías contarán con un mínimo de siete (7) habitaciones hasta un máximo de setenta y cinco (75) habitaciones. Los tamaños de las habitaciones de dormitorio de la hospedería guardarán proporción, con el número de ocupantes según los requisitos mínimos mínimas a ser establecidas por la Compañía y proveerán como mínimo, los siguientes equipos, enseres e instalaciones:

3. Una cama individual o de mayor capacidad con una (1) frisa, dos (2) sábanas y una (1) colcha y "mattress" de la calidad que sea requerida por la Compañía.

4. Una (1) o dos (2) mesas de noche, separadas o incorporadas al espaldar de la cama.
5. Un (1) sillón, butaca o silla y una (1) mesa o escritorio.
6. Un (1) gavetero, empotrado o no un (1) tabllero.
7. Un (1) armario "closet" con suficientes perchas de un mismo tipo.
 - a. Un (1) portamaleta.
 - b. Una (1) o dos (2) alfombras de área, salvo que el piso de la habitación esté totalmente alfombrado.
 - c. Iluminación general que este conforme a las mejores prácticas o estándares arquitectónicos y que incluya bombillas fluorescentes. Se recomienda que todo equipo eléctrico contenga la certificación "Energy Star".
 - d. Lámparas de mesa o de lectura que pueda el huésped operar desde la cama.
 - e. Por lo menos una ventana, puerta de cristal (por ejemplo; "slidding door") que permita que entre la luz del exterior y la visibilidad desde la habitación, sin disminuir la seguridad, y que esté dotada de persianas o cortinas que impidan la entrada de luz cuando el huésped lo desee (por ejemplo "black-out-lining").
 - f. Ventilación natural o artificial en proporción al tamaño del cuarto.
 - g. Hielera con dos (2) vasos cubiertos o con fundas cuando sean plásticos o "stand cap" cuando sean de cristal.
 - h. Instalaciones sanitarias privadas, con medidas de siete pies (7) de largo por cinco pies (5') de ancho.

- i. Las instalaciones sanitarias estarán ventiladas adecuadamente y dotadas, como mínimo, con el equipo, y servicio de ducha, lavabo, inodoro, jabones, vasos "desechables" cubiertos ó con fundas plásticas que los cubra, dos (2) toallas de baño y "bath matt " o alfombra de baño (tipo toalla) para cuando se sale de la bañera o ducha del tamaño y calidad requerida por la Compañía y en caso de habitaciones "deluxe" tendrán jabón de pelo y acondicionador.

8. Recepción

El dueño, operador, o el personal asignado por la gerencia del Parador atenderá las operaciones de la hospedería durante las veinticuatro (24) horas del día.

9. Seguridad

Las hospederías deberán contar con seguridad las veinticuatro (24) horas del día.

10. Pólizas

Toda hospedería para ser admitida al Programa deberá tener vigente un seguro de responsabilidad pública con límite combinado no menor de quinientos mil dólares (\$500,000), expedido por una compañía endosada por el Comisionado de Seguros de Puerto Rico. Esta póliza debe incluir a la Compañía como asegurada y a la vez contener un endoso de relevo de responsabilidad a favor de esta. Dicha póliza contendrá una cláusula disponiendo que, en caso de cancelación, la compañía aseguradora notificará de esta eventualidad a esta Compañía por correo certificada con acuse de recibo con diez (10) días de anticipación a la fecha de la proyectada cancelación. La hospedería se

compromete, además a mantener vigente todas las pólizas que sean requeridas por la ley, tal y como las del Fondo de Seguro del Estado y otras análogas.

11. Requisitos Legales

Toda hospedería deberá cumplir con las leyes y reglamentos que le sean de aplicación individual como hotel, casa de huésped o villa turística y colectiva como Parador en todo momento. A manera de ilustración, podrán ser de aplicación las siguientes leyes con sus respectivos reglamentos: la Ley Núm. 85 de 23 de junio de 1956, según enmendada, mejor conocida como la "Ley de Hosteleros"; la Ley Núm. 254 de 30 de noviembre de 2006, mejor conocida como "Política Pública para el Desarrollo del Turismo Sostenible en Puerto Rico"; la Ley Núm. 52 del 12 de junio de 1983, según enmendada mejor conocida como la "Ley de Incentivos Turísticos de Puerto Rico de 1983"; la Ley Núm. 78 de 10 de septiembre de 1993, según enmendada mejor conocida como la "Ley de Desarrollo Turístico"; la Ley Núm. 8 del 8 de junio de 1972, mejor conocida como la "Ley de Zonas Antiguas o Históricas y Zonas de Interés Turístico"; la Ley Núm. 75 del 24 de junio de 1975, según enmendada, mejor conocida como "Ley Orgánica de la Junta de Planificación y Presupuesto de Puerto Rico"; la Ley Núm. 10 del 18 de junio de 1970, según enmendada, mejor conocida como la "La Ley de la Compañía de Turismo"; así como con cualquier otra ley, reglamento o medida que regule las actividades o servicios turísticos.

Artículo 6 – Trámite para Solicitar Admisión

A. La persona natural o jurídica que solicita ingreso al Programa de Paradores radicará la solicitud al Director o su representante autorizado, acompañando

esta con todos los documentos complementarios necesarios a tenor con la hoja de cotejo que le entregará la Compañía.

B. El empleado que reciba la solicitud cumplimentará la hoja de cotejo correspondiente y, de encontrar que la solicitud está completa y anejados todos documentos complementarios necesarios, expedirá copia de la hoja de cotejo firmada y sellada al solicitante y adjuntará el original al expediente para iniciar los trámites correspondientes.

C. En el caso que la solicitud no esté completa o que no se haya adjuntado uno o más de los documentos complementarios necesarios, no se entenderá presentada. Se considerará radicada solo cuando la solicitud se presente debidamente cumplimentada y acompañada con todos los documentos complementarios y, solo entonces comenzará el término para su consideración.

D. Si la persona, natural o jurídica, que solicita admisión al Programa de Paradores entiende que un documento complementario que le ha sido solicitado no le aplica, radicará una declaración jurada en la que expondrá las razones que tiene para su alegación. La Compañía admitirá condicionalmente la solicitud y decidirá sobre el planteamiento del solicitante dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de radicación del solicitante.

El término para considerar la gestión de que se trate, comenzará a partir de la fecha de archivo en autos de copia de la notificación de la decisión de la Compañía con respecto a la alegación del solicitante, si la decisión fue de acoger el planteamiento. De la Compañía entender que el planteamiento no se ajusta a derecho, devolverá la solicitud con copia de la decisión sobre el planteamiento realizado y la correspondiente hoja de cotejo.

Artículo 7 – Evaluación de Solicitud

- A. La solicitud de ingreso será evaluada por la Compañía.
- B. Como parte de los requisitos de admisión, la Compañía realizará las inspecciones necesarias de la planta física y equipos para verificar que ésta reúna los requisitos necesarios para pertenecer al Programa de Paradores.
- C. Una vez se ha radicado debidamente una solicitud de ingreso al Programa de Paradores y luego de obtener los resultados de las evaluaciones requeridas, la Compañía procederá a determinar sobre la admisión al Programa de Paradores dentro del término de treinta (30) días calendarios.

Artículo 8 - Requisitos una vez admitidos al Programa de Paradores

- A. Será requisito identificar la hospedería correspondiente en cartel o rótulo oficial, con el subnombre de "Parador de Puerto Rico" y el emblema del Programa de Paradores. El nombre y emblema del Programa de Paradores de Puerto Rico sólo podrán ser utilizados por aquellos establecimientos certificados por la Compañía como admitidos al Programa de Paradores. El diseño del rótulo a utilizarse individualmente estará sujeto a la aprobación de la Compañía y cumplirá con todos los reglamentos pertinentes. La Compañía le proveerá a la hospedería el primer rótulo distintivo del Programa de Paradores. De ser necesario, su reemplazo será responsabilidad del propietario reponerlo a su costo.
- B. Todo parador deberá mantener por un periodo no menor de un (1) año un registro, el cual contendrá el nombre, dirección residencial, fecha de llegada y fecha de salida de sus huéspedes y tarifa cobrada a los mismos. Dicho registro se podrá mantener para propósitos de esta sección reproducida en medio fotográfica, fotostática, micro ficha, micro-tarjeta, fotográfico en miniatura o cualquier otro proceso que reproduzca el registro original. Dicho

registro estará disponible en todo momento para ser revisado por algún representante autorizado de la Compañía.

C. Será deber de todo parador presentar facturas a sus huéspedes para ser pagadas por estos. En dichas facturas deberán especificarse los diversos servicios prestados a los huéspedes y el importe respectivos cargados a cada uno de ellos. No se permite consignar conceptos con fórmulas ambiguas o englobadas en las facturas.

D. Cada Parador someterá a la Compañía toda estadística requerida que incluye: el número de huéspedes (con su origen o procedencia y promedio de estadía), tasa de ocupación y cualquier otra información pertinente que le requiera la Compañía.

E. Los Paradores garantizarán toda reservación confirmada con una habitación de igual o mejor precio.

G. El dueño u operador habrá de asistir a no menos del ochenta (80) por ciento de las reuniones y actividades citadas por la Compañía. En caso de ausencia meritoria, será obligación del operario enviar un representante alterno o persona autorizada que lo represente.

H. En caso que el Parador después de admitido al Programa de Paradores sea operado por otra persona que no sea el dueño, deberá ser notificado a la Compañía.

I. Cada Parador que ofrezca comidas a su clientela ofrecerá en cada comida, por lo menos, un plato basado en la cocina puertorriqueña. El menú podrá ser a la carta o del tipo fijo para el día o cualquiera de las tres comidas diarias.

Este menú estará redactado en inglés y español, sin que ello limite el Parador a que lo redacte en otros idiomas adicionales.

J. Los Paradores que tengan comedor o restaurante y que cuenten con instalaciones de barra debidamente autorizadas, no se les requerirá mantener separación visual o física entre comedor y barra. El Parador que así lo interese podrá solicitar el ingreso de su restaurante al Programa de Mesones Gastronómicos de la Compañía. La admisión de una hospedería con restaurante al Programa de Paradores no significará el ingreso automático del restaurante al Programa de Mesones Gastronómicos.

K. Todo Parador será responsable de suplir información actualizada sobre excursiones en Puerto Rico, y lugares de interés turístico y material informativo sobre las actividades de entretenimiento disponible en sus instalaciones o lugares cercanos.

L. Los Paradores ofrecerán al huésped el servicio de lavado y planchado de ropa en el mismo establecimiento u ofrecerán el servicio mediante una empresa especializada (laundry) o de ofrecer información sobre los lugares cercanos donde obtener dichos servicios. El costo de dichos servicios será por cuenta del huésped.

M. Independientemente de su ubicación o clasificación, todo Parador tomará las provisiones necesarias para ahorro energético (incluye uso de luminaria fluorescente y recomendación de uso de equipos "energy star" y de energía alterna), ahorro agua (incluye uso de alreadores), reciclaje, prácticas de reforestación y conservación y cualquier otra práctica para proteger las bellezas y recursos naturales y no contaminar el medio ambiente. Aquellas

hospederías que tengan acceso directo a la playa deberán cooperar en el mantenimiento y limpieza de éstas.

N. La hospedería contará con una lista de médicos y hospitales que puedan ser localizados en caso de emergencia.

O. El Parador está obligado a mantener los estándares de calidad de servicios implantados por la Compañía y cualesquiera otros aplicables y que redunde en beneficios para el Programa de Paradores conforme a lo establecido por el Director Ejecutivo.

Artículo 9 – Beneficios del Programa de Paradores

A. Todas las hospederías admitidas al Programa de Paradores de Puerto Rico, obtendrán entre otros, los siguientes beneficios, según apliquen:

1. Mercadeo y Promoción (colectiva e individual).
2. Asesoramiento y capacitación general.
3. Orientación en relación a la compra de suministros y servicios.
4. Servicio de Adiestramiento.
5. Ayuda técnica, incluyendo asesoramiento en decoración, arquitectura y paisajismo.
6. Servir como facilitador en relación con los servicios que ofrezcan otras agencias gubernamentales y corporaciones o personas particulares para beneficio de los Paradores.
7. Manual de Estándares de Desempeño.

Artículo 10 – Responsabilidades de la Compañía

A. Inspección / Evaluación Periódica

La planta física, equipo y servicios ofrecidos en cada Parador, estarán sujetos a inspecciones y evaluaciones periódicas por personal autorizado por la Compañía,

quienes velarán porque el Parador y sus alrededores se mantengan en los niveles de excelencia según los estándares establecidos por la Compañía. Se cumplirá con las normas fijadas por otras agencias que puedan tener jurisdicción sobre cualquier aspecto de las operaciones.

La Compañía, además, podrá realizar inspecciones para asegurarse del cumplimiento de las leyes y reglamentos que administra y de las resoluciones, órdenes y autorizaciones que expida, sin previa orden de registro o allanamiento.

B. Querellas

La Compañía notificará al Parador aquellas querellas o señalamientos presentados por la Compañía o por cualquier querellante y que esté relacionada al servicio, al mantenimiento de las instalaciones y a las reservaciones, entre otros. El Parador estará obligado a presentar evidencia de la corrección o el diligenciamiento apropiado para resolver la situación presentada en un tiempo no mayor de quince (15) días consecutivos. Cuando la corrección de la situación requiera de tiempo adicional se habrá de notificar al Parador dentro del término máximo que tendrá para corregir la(s) deficiencia(s) señalada.

C. Solicitud de Información

La Compañía podrá requerir información a las personas sujetas a su jurisdicción, a los participantes del Programa de Paradores al amparo de las leyes o reglamentos que administra y dentro de las zonas de interés contemplados en los mismos.

D. Promoción

La Compañía podrá incluir en un sólo o en distintos grupos aquellos Paradores que crea conveniente, en publicaciones o folletos especializados, anuncios o presentaciones en la prensa, radio y televisión, giras turísticas, excursiones

especializadas o regionales; servicio a prestarse por las instalaciones agrupadas en alguna actividad o gestión turística y en cualquiera otra gestión que surja como necesidad para el mejor funcionamiento del Programa de Paradores. Cualquier programa de publicidad o promoción individual que se origine por gestión o a la iniciativa de algún Parador, deberá someterse previamente a consulta y aprobación de la Compañía, disponiéndose que el trabajo técnico para conformar los programas individuales con el Programa de Paradores será responsabilidad del Parador.

E. Manual de Estándares de Desempeño

La Compañía distribuirá a los Paradores un Manual de Estándares sobre el funcionamiento óptimo de las distintas fases de la operación de un Parador, el cual deberá ser observado por los Paradores.

F. Aportación de cada Parador

La Compañía podrá solicitar de cada Parador aportaciones físicas administrativas y/o pecuniarias para cualquier actividad, gestión o servicio para el buen funcionamiento del Programa de Paradores, para lo cual distribuirá la aportación individual de cada Parador de acuerdo con una fórmula que se basará en el número de unidades de alojamiento y el promedio de tarifas de cada instalación.

G. Certificados

La Compañía expedirá un Certificado a cada Parador que reúna los requisitos mínimos establecidos por las disposiciones aplicables de este Reglamento, luego de éste ser inspeccionado por funcionarios autorizados de la Compañía, de conformidad con la Ley Núm. 10 del 18 de junio de 1970. Este Certificado

se exhibirá en un sitio visible al público que visite el Parador. Ningún Parador podrá transferir el Certificado sin previa autorización de la Compañía.

H. Terminación de la Titularidad o Posesión Legal

Aquella persona natural o jurídica a quien la Compañía le haya extendido a su hospedería la admisión al Programa de Paradores quedará excluida del mismo si dejaré de ser el titular o poseedor del Parador por cualquiera de los medios válidos en derecho. El nuevo titular o poseedor tendrá que presentar a la Compañía una nueva solicitud para incluir a su hospedería en el Programa de Paradores.

Artículo 11 - Exclusión del Programa de Paradores

El incumplimiento con cualesquiera de las disposiciones aplicables de este Reglamento será motivo suficiente para que el Director Ejecutivo pueda suspender o excluir la hospedería del Programa de Paradores previa vista informal con el (la) Director o su representante autorizado.

La hospedería que no esté conforme con la acción tomada podrá radicar, dentro de los diez (10) días de haber sido notificado vía facsímil de la determinación del Director, una querrela en conformidad con el Reglamento de Procedimiento Administrativo de la Compañía.

Artículo 12- Multas Administrativas

Conforme a las facultades conferidas a la Compañía en virtud de la Ley Núm. 10 del 18 de junio de 1970, según enmendada, la Compañía podrá establecer e imponer multas administrativas, no menor de mil dólares (\$1,000.00) ni mayor de cinco mil dólares (\$5,000.00), por infracción a la ley o a este Reglamento. Los inspectores o representantes autorizados por la Compañía, quedan facultados para determinar qué acto u omisión constituye una violación a este Reglamento, y podrán expedir un boleto

o multa, citación o ambos. El boleto indicará la multa, la infracción cometida y la acción tomada, así como a su vez la acción necesaria para sanar cualquier deficiencia o violación a este Reglamento.

Nada de lo aquí dispuesto, impide a la Compañía de expulsar a un Parador del Programa de Paradores, si el mismo no cumple con los requisitos aquí esbozados y con las leyes aplicables.

Artículo 13 - Vigencia

Este Reglamento será efectivo treinta (30) días después de su radicación en el Departamento de Estado de Puerto Rico.

Aprobado por la Junta de Directores de la Compañía de Turismo de Puerto Rico y por el Secretario de Desarrollo Económico y Comercio, en San Juan, Puerto Rico el 29 de junio de 2010. Aprobado en reunión ordinaria de la Junta de Directores de la Compañía de Turismo de Puerto Rico el 26 de mayo de 2010.



Lcdo. Jose R. Pérez-Riera
Presidente de la Junta de Directores de
la Compañía de Turismo de Puerto Rico



Jaime A. López Díaz
Director Ejecutivo
Compañía de Turismo de Puerto Rico